**Mitarbeiterbindung im Ritz-Carlton**

*„Ladies and Gentlemen serving ladies and gentlemen“ – Das Motto der Ritz- Carlton Hotelkette verbindet zwei wichtige Säulen dessen Erfolgsgeschichte:*

*Mitarbeiterzufriedenheit und Gästezufriedenheit. Die Mitarbeiter werden weniger als „Diener“ sondern als Dienstleister angesehen und werden dementsprechend geschult. Die Visionen und Standards im Ritz Carlton werden vom Senior Management immer wieder an die Mitarbeiter kommuniziert, um sie im Arbeitsalltag zu integrieren. Nach einer gründlichen Schulung erhalten die Mitarbeiter dann auch Autonomie und Verantwortlichkeit, Probleme vor Ort zu lösen.*

**1. Gründliches Training:**

**Orientierungsseminar:** Alle neuen Mitarbeiter, egal für welche Position, durchlaufen das gleiche zweitägige Orientierungsseminar. In diesem werden die Geschichte des Unternehmens, die Vision sowie die Verhaltensanforderungen gründlich behandelt

**Strukturierte 30-tägige Einarbeitungsphase:** Danach folgt eine strukturierte 30-tägige Einarbeitungsphase durch den direkten Vorgesetzten. Diese endet mit einer schriftlichen/praktischen Demonstration, dass der neue Mitarbeiter tatsächlich alle Techniken und Fähigkeiten beherrscht, die er für seine Position braucht

**21. Tag Treffen:** 21 Tage nach der Orientierung trifft sich eine Führungskraft mit dem neuen Mitarbeiter, um Feedback zu erfragen und zusammen über das Gelernte und die Orientierung zu reflektieren

**2. Weitere Ansätze zur Mitarbeiter- und Gästezufriedenheit:**

**Huddle:** Jedes Team hat bei jedem Schichtwechsel ein 15 Minuten „huddle“, in dem Informationen ausgetauscht werden und eines der Ritz-Carlton Basics behandelt werden

**Zeitcommitment der Führung:** Von Führungskräften wird erwartet, dass sie mindestens 25% Ihrer Zeit damit verbringen, bei den Mitarbeitern präsent zu sein und die Servicequalität zu verbessern

**Ziel: Probleme sofort lösen:** Dafür werden Erwartungen definiert, Techniken vermittelt und Resourcen bereit gestellt

**Prinzip:** „whoever receives a complaint owns that complaint“ 🡪Verantwortung übernehmen

**Kollegen sind Kunden:** Die Service-standards gelten genauso für den Umgang mit “internen Kunden” – d.h. anderen Mitarbeitern

(Mitja Michels, Quelle HBR: Ritz-Carlton)